

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

Факультет управления и социально – технических сервисов
Кафедра технологий сервисов и технологического образования

**Методические рекомендации
по выполнению самостоятельной работы по дисциплине
ЛОГИСТИКА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Нижний Новгород
2025**

Скачкова Е.Г. Методические рекомендации по дисциплине «Логистика сервисного обслуживания» для обучающихся по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике. – НГПУ им. К. Минина, 2025.

Методические рекомендации по изучению дисциплины для обучающихся представляют собой комплекс советов и разъяснений, позволяющих обучающимся наиболее оптимальным образом организовать самостоятельную работу по изучению данной дисциплины, эффективно использовать отведенное на самостоятельную работу время для подготовки к промежуточной аттестации.

© НГПУ им. К.
Минина
© Скачкова Е.Г.

1. Пояснительная записка

Самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основная цель самостоятельной работы обучающихся состоит в овладении знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по специальности.

Задачами организации самостоятельной работы обучающихся являются:

- развитие способности работать самостоятельно;
- формирование самостоятельности мышления и принятия решений.
- стимулирование самообразования
- развитие способности планировать и распределять свое время

Кроме того, самостоятельная работа направлена на развитие умения обрабатывать и анализировать информацию из разных источников.

Среди функций самостоятельной работы обучающихся в общей системе обучения выделяют формирование мотивации к самообразованию;

Виды самостоятельной работы обучающихся в настоящее время разнообразны, к ним относятся:

- работа с книжными источниками;
- работа с информационными базами;
- работа в сети Internet (поиск нужной информации, обработка противоречивой и взаимодополняющей информации; работа со специализированными сайтами)

Самостоятельная работа обучающихся может быть индивидуальной (решение заданий, работа в библиотеке, в сети Internet и т.д.) или коллективной (для очной формы обучения: коллективный проект).

Общим направлением развития самостоятельной работы является активизация обучающегося, повышение уровня его мотивации и ответственности за качество освоения образовательной программы.

Данные методические рекомендации направлены на реализацию самостоятельной работы по дисциплине «Логистика сервисного обслуживания», входящей в профессиональный цикл в модуль Организация логистических процессов в транспортировке и сервисном обслуживании.

Самостоятельная работа обучающегося является одним из основных методов приобретения и углубления знаний и умений по дисциплине.

Основной задачей самостоятельной работы является развитие профессиональных компетенций, умений приобретать знания, умения путем личных поисков, формирования активного интереса к творческому самостоятельному подходу в учебной и практической работе.

Самостоятельная работа складывается из изучения учебной и специальной литературы, как основной, так и дополнительной, нормативного материала, конспектирования источников, выполнения практических заданий.

В методических рекомендациях представлены вопросы самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине, а также список необходимой литературы и информационных ресурсов.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной внеаудиторной работы разработаны на основе ФГОС по специальности 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике» в соответствии с Программой учебной дисциплины «Логистика сервисного обслуживания», специальности среднего профессионального образования 38.02.03 «Операционная деятельность в логистике».

Предлагаемые указания разработаны в помощь обучающемуся, выполняющему внеаудиторную самостоятельную работу.

2. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины

Цель: формирование теоретических знаний и практических навыков о показателях логистического сервиса; в получении новой информации, необходимой для повышения качества логистического обслуживания.

Достижению поставленной цели способствует решение следующих **задач:**

- изучение фундаментальных теоретических знаний в области логистического сервиса;
- приобретение навыков участия в разработке элементов логистического сервиса;
- уметь анализировать элементы логистического сервиса.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- применять методы маркетинговых исследований;
- определять экономические параметры логистического сервиса;
- определять параметры качества логистического сервиса
- применять методы оценки качества логистического сервиса;
- рассчитывать показатели эффективности логистического сервиса;
- оценивать эффективность уровня логистического обслуживания.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- содержание, задачи и принципы логистического сервиса;
- элементы сервисного обслуживания; классификация логистического сервиса;
- роль маркетинга в логистическом сервисе;
- экономические параметры организации логистического сервиса
- показатели, оценивающие качество логистического сервиса;
- уровни и параметры качества логистического сервиса;
- факторы качества сервисного обслуживания;
- классификация показателей оценки логистического сервиса.

Полученные знания и умения направлены на формирование профессиональных компетенций:

ПК 3.2. Определять параметры логистического сервиса.

ПК 3.3. Оценивать качество логистического сервиса.

3. Рекомендации обучающимся по подготовке к зачету с оценкой

Изучение дисциплины завершается зачетом с оценкой (в соответствии с учебным планом).

Зачет с оценкой как форма промежуточного контроля и организации обучения служит приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков.

Зачет с оценкой проводится устно или письменно по решению преподавателя, в объеме учебной программы. Преподаватель имеет право задавать дополнительные вопросы, если студент недостаточно полно осветил тематику вопроса, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент не может ответить на вопрос билета, если студент отсутствовал на занятиях в семестре.

На зачете студент даёт ответы на вопросы после предварительной подготовки. Студенту предоставляется право отвечать на вопросы без подготовки по его желанию.

На зачете по курсу (в том числе и на итоговое тестирование) студент обязан предоставить:

- полный конспект лекций (даже в случаях разрешения свободного посещения учебных занятий);
- полный конспект семинарских занятий;
- реферат (рефераты) по указанной преподавателем тематике (в случае пропусков (по неуважительной или уважительной причине) в качестве отработки пропущенного материала);
- конспекты дополнительной литературы по курсу (по желанию студента).

В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые.

Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа:

1. самостоятельная работа в течение процесса обучения;
2. непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
3. подготовка к ответу на вопросы (при письменной форме проведения зачета).

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем.

Зачет в письменной форме проводится по вопросам/тестам, охватывающим весь пройденный по данной теме материал. По окончании ответа преподаватель может задать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы. На подготовку к ответу по вопросам /тестам обучающемуся дается 30 минут с момента получения им вопроса/теста.

Результаты зачета объявляются обучающемуся после проверки ответов.

Качественной подготовкой к зачету является:

- полное знание всего учебного материала по курсу, выражающееся в строгом соответствии излагаемого студентом материалу учебника, лекций и семинарских занятий;

- свободное оперирование материалом, выражающееся в выходе за пределы тематики конкретного вопроса с целью оптимально широкого освещения вопроса (свободным оперированием материалом не считается рассуждение на общие темы, не относящиеся к конкретно поставленному вопросу);

- демонстрация знаний дополнительного материала;

- чёткие правильные ответы на дополнительные вопросы, задаваемые экзаменатором с целью выяснить объём знаний студента.

Неудовлетворительной подготовкой, вследствие которой студенту не зачитывается прохождение курса, является:

- недостаточное знание всего учебного материала по курсу, выражающееся в слишком общем соответствии либо в отсутствии соответствия излагаемого студентом материалу учебника, лекций и семинарских занятий;

- нечёткие ответы или отсутствие ответа на дополнительные вопросы, задаваемые экзаменатором с целью выяснить объём знаний студента;

- отсутствие подготовки к зачету или отказ студента от сдачи зачета.

4. Вопросы для зачета с оценкой

по дисциплине: Логистика сервисного обслуживания

1. Определение и понятие логистики.
2. История и эволюция логистики.
3. Роль и актуальность логистики в общей системе хозяйственного механизма.
4. Основные положения современной концепции логистики.
5. Основные функции логистики.
6. Функциональные области логистики и их характеристика.
7. Понятие материального потока в логистике. Виды материальных потоков.
8. Классический подход к организации материального потока.
9. Системный подход к организации материального потока.
10. Необходимость логистической оптимизации материального потока.
11. Технологические и логистические операции. Виды логистических операций.
12. Понятие внутрипроизводственной логистической системы.
13. Принцип «толкающей» внутрипроизводственной системы.
14. Принцип «тянущей» внутрипроизводственной системы.
15. Оптимизация организации производственного процесса во времени.
16. Характеристика современных логистических систем («КАНБАН», MRP, DRP).
17. Понятие материального запаса. Назначение запасов.
18. Виды материальных запасов.
19. Издержки по содержанию запаса.
20. Основные модели управления запасами.
21. Логистическая система «Точно в срок».
22. Определение оптимального размера заказа.
23. Роль складирования в логистической системе.
24. Виды и функции складов.
25. Выбор места расположения склада.
26. Показатели эффективности логистического процесса на складе.
27. Оборудование складских комплексов.
28. Организация складского материалопотока.
29. Логистический подход к организации транспортного процесса.
30. Сравнительные логистические характеристики различных видов транспорта.
31. Выбор вида транспорта и способа транспортировки.
32. Транспортные издержки и формирование цены на транспортно-логистическое обслуживание.
33. Понятие информационного потока в логистике. Классификация информационных потоков.
34. Информационные логистические системы.

35. Применение современных информационных технологий в логистике.
36. Задачи и функции закупочной логистики.
37. Механизм закупочной логистики.
38. Методы закупок и выбор поставщика.
39. Логистические цепи и каналы распределения.
40. Логистические посредники в распределении.
41. Ценовая стратегия в сбытовой логистике. Формирование цены.
42. Понятие логистического сервиса. Классификация видов сервисного обслуживания.
43. Критерии качества логистического обслуживания.
44. Логистические центры в России. Особенности и перспективы развития.

5. Информационное обеспечение самостоятельной работы

Основная литература

1. Канке, А. А. Логистика : учебное пособие / А. А. Канке, И. П. Кошечкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 384 с.
2. Неруш, Ю. М. Логистика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 559 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12456-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469999>
3. Неруш, Ю. М. Логистика. Практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 221 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01263-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470001>
4. Левкин, Г. Г. Логистика: учебное пособие для СПО / Г. Г. Левкин, Е. А. Панова. — 2-е изд. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 184 с. — ISBN 978-5-4486-0362-4, 978-5-4488-0196-9. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/7699>

Дополнительная литература

1. Григорьев, М. Н. Коммерческая логистика: теория и практика: учебник для среднего профессионального образования / М. Н. Григорьев, В. В. Ткач. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 507 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03178-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471543>
2. Лавренко, Е. А. Логистика: практикум для СПО / Е. А. Лавренко, Д. Ю. Воронова. — Саратов: Профобразование, 2020. — 223 с. — ISBN 978-5-4488-0541-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91889>
3. Яшин, А. А. Логистика. Основы планирования и оценки эффективности логистических систем: учебное пособие для СПО / А. А. Яшин, М. Л. Ряшко; под редакцией Л. С. Ружанской. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 51 с. — ISBN 978-5-4488-0521-9, 978-5-7996-2867-3. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87819>

Справочно-библиографические издания

1. www.konsultant.ru Экономико–правовая библиотека
2. www.garant.ru/ Информационно правовой портал
3. www.loginfo.ru Журнал «Логинфо»
4. www.lobanov-logist.ru Статьи по логистике
5. www.logist.ru Клуб логистов

Интернет-ресурсы

6. www.biblioclub.ru ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека
8. www.ebiblioteka.ru Универсальные базы данных изданий
9. www.znaniyum.com Электронно-библиотечная система «Znaniyum».